

Túlka im Praxiseinsatz bei den Tiroler Sozialen Diensten: Wie eine KI-Dolmetsch-App Sprachbarrieren im Sozialbereich abbaut

Die Tiroler Soziale Dienste GmbH (TSD) unterstützt in Tirol Menschen in sehr unterschiedlichen Krisensituationen, von geflüchteten Personen in der Grundversorgung über Integrationsangebote bis hin zu Notschlafstellen und Übergangswohnen. Viele dieser Menschen sprechen wenig oder kein Deutsch; Gespräche über Unterbringung, Sicherheit, Gesundheit und Zukunftsperspektiven waren daher lange Zeit von Sprachbarrieren geprägt.

Sprachbarrieren im Alltag: Warum Gratis-Tools nicht ausreichen

Im Alltag der Sozialarbeit mussten viele Gespräche improvisiert werden. Häufig dolmetschten Angehörige oder Bekannte mit, sensible Inhalte blieben unausgesprochen und die Organisation professioneller Dolmetscher:innen war oft zu aufwändig oder zu langsam. Gängige Gratis-Übersetzungssapps wie Google Translate sind für den privaten Alltag hilfreich, stoßen im professionellen Kontext aber rasch an Grenzen: Sie bieten keine abgesicherten Gesprächsabläufe, berücksichtigen keine Rollenverteilung im Gespräch und sind weder auf Krisensituationen noch auf den Schutz sensibler Daten im Sozial- und Gesundheitsbereich zugeschnitten.

Genau hier setzt Túlka an: eine professionelle, für die Sozialbranche entwickelte KI-Dolmetsch-Lösung mit klaren Abläufen, hoher Verfügbarkeit und einem Fokus auf sensible Gespräche.

Pilotprojekt bei TSD: Sofort verfügbare Dolmetschungen statt langer Vorlaufzeiten

Im Jahr 2025 suchten die TSD nach einer Lösung, die ohne lange Vorlaufzeiten, rund um die Uhr und in vielen Sprachen verfügbar ist und sich einfach in den Alltag der Teams einfügt. Unterstützt wurden sie dabei von der ScanLang GmbH, der offiziellen Vertriebspartnerin von Túlka Oy in Österreich.

Im September 2025 starteten die TSD mit der KI-Dolmetsch-App Túlka in einem Pilotprojekt. Acht Mitarbeitende aus besonders sprechintensiven Bereichen – etwa der Sonderbetreuung oder Einrichtungen im 24/7-Betrieb – erhielten Zugang zur App und wurden in einer kurzen Schulung eingeschult.

Die technischen Voraussetzungen waren bewusst niedrigschwellig: Túlka läuft auf vorhandenen Smartphones und Tablets, zusätzliche Infrastruktur war nicht nötig. Mitarbeitende können Dolmetschungen direkt aus der Situation heraus starten – ohne Terminvereinbarung, ohne lange Organisation im Hintergrund.

Vom Pilot zur etablierten Lösung: Zahlen und Erfahrungen aus Tirol

Bereits wenige Monate nach dem Start waren für Tiroler Soziale Dienste 580 Dolmetschsitzungen mit Túlka durchgeführt worden mit insgesamt 16.744 Minuten in Bereichen wie Sonderbetreuung, NoRa und NoRa Housing First. Die durchschnittliche Gesprächsdauer lag bei 17,2 Minuten pro Sitzung, was gut zur Struktur typischer Beratungs- und Krisengespräche passt. Schwerpunktsprachen waren Arabisch, Somali und Ukrainisch, ergänzt durch weitere Sprachen wie Persisch, Türkisch und Französisch.

Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden fallen deutlich positiv aus. Eine Sozialarbeiterin aus dem Team Sonderbetreuung bringt es auf den Punkt: „Durch die Einführung der Dolmetsch-App sind die Dolmetschgespräche jetzt unmittelbar möglich und benötigen weniger Vorlaufzeit. (...) Dies erhöht die Ergebnissicherheit massiv, da wichtige Fakten korrekt beim Gegenüber ankommen.“

Auch die Bewertungen im System zeigen ein klares Bild: Über alle Gespräche hinweg liegt der Durchschnitt bei rund 4,4 von 5 Sternen, mit einer deutlichen Mehrheit an 5-Sterne-Bewertungen. Einzelne 2- oder 3-Sterne-Bewertungen beziehen sich vor allem auf technische Rahmenbedingungen wie Verbindung oder herausfordernde Dialekte – sie bleiben die Ausnahme und helfen bei der laufenden Verbesserung.

NoRa – NotRaum für Frauen: Verständigung in sensiblen Situationen

Auf Basis der positiven Erfahrungen wurde Túlka in einem zweiten Schritt in den NoRa-Projekten eingeführt. NoRa und NoRa II bieten wohnungslosen Frauen mit und ohne Kinder ein temporäres Zuhause in Kleingarconnieren und begleiten sie bei Wohnungssuche, Stabilisierung und Verselbstständigung; NoRa Housing First vermittelt direkt in leistbaren Wohnraum mit eigenem Mietvertrag und psychosozialer Unterstützung.

Gerade hier sind klare, vertrauensvolle Gespräche über sehr persönliche Themen entscheidend – etwa über Wohnsituation, Gewalt- oder Krisenerfahrungen, finanzielle Notlagen und Perspektiven. Gleichzeitig ist der Anteil von Frauen mit begrenzten Deutschkenntnissen hoch.

Lara Neuwirther, Leiterin des NoRa, beschreibt den Nutzen von Túlka so: „Túlka hilft uns vor allem schnell und unkompliziert mit Klientinnen zu kommunizieren.“ Ein wichtiger Einsatzbereich sind Informationsgespräche vor dem Einzug: „Wenn das Sprachniveau in spezifischen Themenfeldern nicht ausreicht, hat Túlka bereits mehrfach entscheidend dazu beigetragen, den Informationsfluss sicherzustellen und ein fundiertes Erstscreening zu ermöglichen.“

Profi-Lösung für professionelle Nutzung

Für die TSD und NoRa ist Túlka mehr als eine technische Spielerei. Die App ist eine professionelle Arbeitsgrundlage, die speziell auf Sozial- und Gesundheitseinrichtungen zugeschnitten ist: mit klaren Gesprächsstrukturen, rund um die Uhr verfügbar, in vielen relevanten Sprachen und mit einem Fokus auf sensible Inhalte und Datensicherheit.

KI-Dolmetschen ersetzt dabei nicht in allen Fällen die Arbeit menschlicher Dolmetscher:innen. In hochsensiblen oder rechtlich relevanten Gesprächen, etwa bei ärztlichen Befunden oder juristischen Dokumenten, setzen Einrichtungen weiterhin auf persönliche Dolmetschung.

Aber für Alltagsabsprachen, Erstgespräche, Informations- und Klärungsgespräche zeigt das Beispiel aus Tirol: Eine professionelle KI-Dolmetschlösung kann die Erreichbarkeit von Klient:innen verbessern, Abläufe vereinfachen und die Qualität der Verständigung spürbar erhöhen.